

Das Wartezimmer des Zahnarztes
in der Sicht des Patienten

Inaugural-Dissertation
zur Erlangung des Doktorgrades
der Zahnheilkunde
einer Hohen Medizinischen Fakultät
der Eberhard-Karls-Universität
zu Tübingen

LANE MEDICAL LIBRARY OF
STANFORD UNIVERSITY
300 PASTEUR
PALO ALTO, CALIFORNIA

vorgelegt von
EHRENGARD GEIGER
aus Weißenfels

1964

8018



Digitized by the Internet Archive
in 2026

https://archive.org/details/IA40153517_0172

Aus dem Zahnärztlichen Institut der Universität Tübingen

Direktor: Professor Dr. Dr. Eugen Fröhlich

Das Wartezimmer des Zahnarztes
in der Sicht des Patienten

Inaugural-Dissertation
zur Erlangung des Doktorgrades
der Zahnheilkunde
einer Hohen Medizinischen Fakultät
der Eberhard-Karls-Universität
zu Tübingen

vorgelegt von

EHRENGARD GEIGER

aus Weißenfels

1964

Dekan: Professor Dr. H. HARMS

1. Berichterstatter: Dozent Dr. W. SCHULTE

2. Berichterstatter: Professor Dr. Dr. Eugen FRÖHLICH

INHALTSVERZEICHNIS

Seite

I.	EINLEITUNG UND PROBLEMSTELLUNG		1
II.	EIGENE UNTERSUCHUNGEN		5
1.	Methode		5
2.	Gestaltung der Fragebogen		8
a)	schriftlicher Fragebogen		8
b)	Bildfragebogen		10
3.	Differenzierung des eingegangenen Materials		14
4.	Auswertung der Fragen des schriftlichen Erhebungs-bogens		16
a)	Die räumliche Gestaltung des Wartezimmers betreffende Fragen		16
b)	Organisatorisches betr. Fragen		18
c)	Fragen zum Wartezimmer-Zubehör		20
d)	Eigene Äußerungen der Patienten		23
5.	Auswertung des Bildfragebogens		25
a)	Die Entscheidungen der Patienten zu den Skizzen		25
b)	Begründung der getroffenen Entscheidung durch die Patienten		26
III.	ZUSAMMENSTELLUNG UND KONSEQUENZEN DER ERGEBNISSE		30
IV.	ZUSAMMENFASSUNG		38
V.	LITERATURVERZEICHNIS		40
	Anhang (Abdruck v. Fragebogen und Probe-fragebogen)		41

I. EINLEITUNG UND PROBLEMSTELLUNG

Wie in anderen Zweigen der Medizin, so hat sich auch in der Zahnheilkunde der Standpunkt durchgesetzt, daß der spezielle Aufgabenbereich nicht isoliert vom Menschen in seiner Gesamtheit betrachtet werden darf.

Bestrebungen dieser Art finden sich in der zahnärztlichen Literatur vor allem bei E. Heinrich (2), H. Meng (5) und W. Balters (1).

Daß sich aus diesem Gesichtspunkt auch Konsequenzen für die Praxis des Zahnarztes ergeben, ist bekannt und besonders von E. Heinrich (2) schon frühzeitig (1933) hervorgehoben worden, wenn er schreibt:

"Das Wesentliche des zahnärztlichen Berufes ist .. die Behandlung der Kranken, nicht etwa handwerklich-technische Geschicklichkeit."

Aus dieser Erkenntnis heraus will er der persönlichen Beziehung zwischen Arzt und Patienten eine entscheidende Bedeutung innerhalb des Behandlungsvorganges beigemessen wissen, eine Anschauung, die sich heute in immer stärkerem Maße durchsetzt.

Ausgangspunkt für eine solche, die Psyche des Patienten in Rechnung stellende Behandlung ist aber der seelische Zustand, in dem der Patient sich beim Arzt einfindet. Jede weitere Maßnahme wird sich letztlich danach zu richten haben. erinnert sei in diesem Zusammenhang nur an die Bedeutung der psycho-vegetativen Ausgangslage des Patienten für Zwischenfälle bei der Lokalanästhesie. Es erhebt sich darum die Frage, ob nicht auch diese "Ausgangsverfassung" des Patienten positiv zu beeinflussen ist.

Schon E. Heinrich (2) und Mönckenmöller (6) haben auf die Bedeutung der Wartezimmeratmosphäre in diesem Zusammenhang hingewiesen, ebenso E. v. Schnizer (10) und K. F. Hoffmann (3).

In der Psychologie ist es eine längst bekannte Tatsache, daß seelische Verfassungen durch die Umwelt maßgeblich mitbestimmt werden. Die zeitlich letzte Umwelt des Patienten vor der zahnärztlichen Behandlung ist das Wartezimmer. Damit ist klar, daß seiner Gestaltung und Einrichtung gerade im Hinblick auf das seelische Befinden des Patienten eine besondere Bedeutung zukommt.

In seiner Arbeit "Kinder- und Jugendlichenangst in der zahnärztlichen Praxis" geht E. Rieth (9) auf dieses Problem ein. Die von ihm befragten Kinder und Jugendlichen äußerten sich u.a.:

"ein düsteres Wartezimmer bestärkt noch die Menschen in ihrer Angst"

"die Nüchternheit des Wartezimmers wirkt nicht beruhigend"

"beim Anblick des weißgestrichenen Wartezimmers und der einfachen Stühle und Bänke wird man von einem ganz anderen Gefühl befallen"

E. Rieth (9) kommt zu dem Ergebnis, daß sich aus dem bei jedem zahnärztlichen Patienten irgendwie vorhandenen Zustand der Angst eine "Veränderung der Sinneseindrücke" ergibt. "Gesteigerte Bewußtseinsheitigkeit einerseits" bringe "eine erhöhte Schärfe der Wahrnehmung". Andererseits aber sei "alles Wahrgenommene verzerrt, in Richtung auf das Schreckliche, Bedrohliche, Unheimliche gefärbt und verwandelt."

So erkläre es sich, daß u.a. "Gefühle und Stimmungen .. an Wartezimmermöbeln erlebt werden".

Folgerichtig tritt E. Rieth (9) deshalb für die "bewußte Einbeziehung des Gesamtmilieus einer zahnärztlichen Praxis in die Angsttherapie" ein: "der Zahnarzt setzt z.B. durch entsprechende Ausstattung seiner Räume Aufforderungscharaktere, die das Motiv für ein verändertes Verhalten bilden können".

Obwohl die genannten Autoren auf die Bedeutung der Wartezimmeratmosphäre hingewiesen haben, fehlen doch bisher Untersuchungen darüber, wie denn konkret ein zahnärztliches Wartezimmer beschaffen sein soll. E. Heinrich (2) hat sich zwar mit diesem Problem beschäftigt, doch geht er über eine sporadische Feststellung gewisser Erfahrungstatsachen nicht hinaus. Lediglich bei der Frage des Empfanges der Patienten stützt er sich auf Patientenaussagen, die er durch ein Rundschreiben ermittelte.

Spezielle Aussagen zur Wartezimmergestaltung, die sich auf Patientenaussagen stützen, fehlen bisher. Gerade solche Aussagen sind jedoch zunächst notwendig, um praktische Richtlinien für eine überlegte Gestaltung der Atmosphäre in einem zahnärztlichen Wartezimmer zu gewinnen.

Zwar sind bestimmte allgemeine Fragen (etwa der Farbgebung), die auch für Räume anderer Art gelten, aufgrund allgemeiner psychologischer Erkenntnisse zu lösen. Doch gelten für ein zahnärztliches Wartezimmer naturgemäß spezielle Bedingungen. Daraus ergeben sich wiederum ganz spezielle, konkrete Fragen, so daß allgemeine Grundsätze hier nur sehr bedingt weiterhelfen würden.

Der Zahnarzt selbst ist, was das Warten betrifft, Außenstehender und deshalb von sich aus nicht in der Lage, das Problem zu lösen. So bleiben nur die Aussagen der Patienten, auf die man sich stützen können.

Die geeignetste Methode zur Erlangung solcher Aussagen ist die Meinungsumfrage, mit deren Hilfe Wünsche und Bedürfnisse eines bestimmten Personenkreises im Hinblick auf bestimmte, fest umrissene Dinge ermittelbar sind.

Die spezielle Meinungsumfrage bei Patienten vorzunehmen ist aber in erster Linie der Zahnmediziner in der Lage, einmal weil die Fragen, um die es geht, untrennbar mit seinem Arbeitsbereich verknüpft sind, zum anderen, weil nur er den dazu notwendigen engen Kontakt mit den zu Befragenden besitzt.

Einen ersten Beitrag dieser Art will die vorliegende Arbeit liefern. In ihr soll am Patientenkreis des Zahnärztlichen Instituts der Universität Tübingen untersucht werden, welche Anforderungen vom Patienten an ein zahnärztliches Wartezimmer gestellt werden, in dem er sich "wohl fühlt".

Die Frage nach der positiven Beeinflussung der "Ausgangsverfassung" des Patienten schließt aber im Zusammenhang mit der Wartezimmergestaltung noch ein weiteres Problem ein.

Aus der "Wartephase" wird der Patient in dem Augenblick gewissermaßen herausgerissen, in dem er zur Behandlung aufgerufen wird. So stellt dieser Moment einen Übergang dar zwischen jenem Zustand, in dem der Patient unmittelbar vor dem bevorstehenden Eingriff allein der ihn umgebenden Atmosphäre überlassen ist und der eigentlichen Behandlung, vor und während der der behandelnde Zahnarzt die psychische Verfassung des Patienten persönlich beeinflussen kann.

Auch der Gestaltung dieses Überganges muß sich unser Interesse deshalb zuwenden, wenn es unser Ziel ist, nach optimalen Bedingungen für den Patienten vor der zahnärztlichen Behandlung zu suchen.

Insgesamt sollen unsere Untersuchungen folgende Fragen beantworten:

1. Welche Anforderungen werden von den Patienten an die Möblierung und Ausstattung eines Wartezimmers gestellt?
2. Welche Wünsche sind hinsichtlich der Raumaufteilung und Belichtung vorhanden?
3. Wird Wert auf eine bestimmte räumliche Zuordnung von Wartezimmer, Sprechzimmer und Garderobenablage gelegt? Wo sollen die Personalien aufgenommen werden?
4. Welche Möglichkeiten der Ablenkung während der Wartezeit sollten geboten werden (evtl. über die üblichen Zeitschriften hinaus)?
5. Bestehen Forderungen hinsichtlich einer Mindestwartedauer?
6. Auf welche Weise möchten die Patienten aufgerufen werden?
7. Gibt es ganz allgemein einen Wartezimmertyp, der von den Patienten bevorzugt wird?
8. Besitzt ein Wartezimmer, dessen Bild von den Antworten 1-7 abhängen wird, allgemeine Gültigkeit oder müßte es für verschiedene Personengruppen verschieden sein?
9. Welche Konsequenzen ergeben sich daraus möglicherweise für einen Landzahnarzt, einen Zahnarzt mit vorwiegend Stadtpatienten?

II. EIGENE UNTERSUCHUNGEN

1. METHODE:

Für die Untersuchungen, welche Tendenzen in den Anforderungen der Patienten an ein zahnärztliches Wartezimmer bestehen, haben wir die heute häufig benutzte Methode der Meinungsumfrage mit Fragebogen gewählt.

Nach E. Noelle (7) hängt die Aussagekraft bei der Meinungsbefragung vor allem von der Erfassung eines repräsentativen Querschnittes der befragten Personen ab. Nach der gleichen Autorin ist für die Genauigkeit der Stichprobenerhebungen nicht der Prozentsatz der befragten Grundgesamtheit, sondern vor allem die absolute Zahl der Befragten maßgebend. Diese Zahl wird unter Berücksichtigung des repräsentativen Querschnittes mit 200 Personen als ausreichend angegeben.

Bei der Aufstellung der Fragebogen und hinsichtlich der Auswahl (repräsentativer Querschnitt) der zu befragenden Patienten wurden wir von dem Demoskopischen Institut Allensbach/Bodensee beraten.

Als Gesamtheit haben wir zunächst für unsere Untersuchungen sämtliche Patienten des Zahnärztlichen Institutes der Universität Tübingen angesehen. Die Beschränkung auf den Patientenkreis des Institutes erschien uns mit Rücksicht auf das grosse Einzugsgebiet (ganz Südwürttemberg-Hohenzollern und darüberhinaus) gerechtfertigt. Unter diesen Patienten befindet sich ein grosser Anteil, der von praktischen Zahnärzten überwiesen wurde, also normalerweise nicht die Klinik, sondern den praktisch tätigen Zahnarzt aufsucht.

Um zunächst festzustellen, in welchem Zeitraum die Fragebogen ausgegeben werden mußten, um einen repräsentativen Querschnitt zu erfassen, haben wir die durchschnittliche Anzahl wöchentlicher Neuanmeldungen von Patienten in dem unserer Untersuchung vorausgegangenem Jahr festgestellt. Außerdem zählten wir vor der Ausgabe der Fragebogen 2 Wochen lang die im Zahnärztlichen Institut der Universität Tübingen erscheinenden Patienten. Bei dem Vergleich der Zahlen stellte sich heraus, daß die für den repräsentativen Querschnitt erforderliche Zahl von 200 Personen voraussichtlich innerhalb von 2 Wochen würde befragt werden können.

Wir haben daraufhin in einem Zeitraum von 2 aufeinanderfolgenden Wochen jeweils von Montag bis Freitag jedem Patienten, der zur Behandlung erschien,

einen vorbereiteten Fragebogen (siehe später) ausgehändigt, der schriftlich zu beantworten war. Jeder Patient hatte damit die gleiche Chance, einen Fragebogen zu erhalten. Grundsätzlich wurde nur der erste Besuch des Patienten berücksichtigt. Das Mindestalter der Befragten betrug 14 Jahre.

Die von uns angewendete Methode ist nur eine unter anderen gleich geeigneten. Um zu voraussichtlich gleichen Ergebnissen zu gelangen, hätten wir ebenso 4 Wochen lang jeden zweiten Patienten oder 8 Wochen lang jeden vierten Patienten und so fort befragen können.

Schließlich hing die Brauchbarkeit der statistischen Auswahl noch davon ab, wieviele der angesprochenen Patienten den Fragebogen zurückgaben. Die sogenannte Ausschöpfung der Stichprobe betrug bei uns 100 %, da die Patienten ihre Fragebogen im Warteraum auszufüllen und jeweils vor Beginn ihrer Behandlung zurückzugeben hatten.

Um zu erfahren, was für unsere Zwecke überhaupt erfragbar war und um im einzelnen Unklarheiten in der Fragestellung zu vermeiden, haben wir auf Anraten des Demoskopischen Institutes Allensbach zunächst einen Probefragebogen angefertigt, von diesem 100 Exemplare unter Kommilitonen verteilt und deren Antworten ausgewertet. Ein Muster des Probefragebogens findet sich im Anhang am Ende dieser Arbeit.

Die Auswertung ergab:

1. Alternativfragen, die nur mit "ja" oder "nein" zu beantworten sind, erwiesen sich weniger geeignet als Fragen, bei denen der Patient zwischen mehreren Möglichkeiten der Beantwortung wählen kann. Die Befragten konnten sich häufig weder für "ja", noch für "nein" bedingungslos entscheiden. Sie äußerten z.B., daß sie sich zwar eher für das eine als für das andere aussprechen würden, jedoch nicht bedingungslos, sondern mit Einschränkung. Außerdem hatten sie zu manchen Fragen keine eigene Meinung.
2. Aus Fragen, die die Farbgebung des Warteraumes betrafen, war lediglich der persönliche allgemeine Farbgeschmack der Befragten zu erfahren. Offensichtlich wird mit solchen Fragen das Vorstellungsvermögen der Patienten überfordert.
3. Eine Anzahl von Fragen wurde in der vorliegenden Formulierung sachlich nicht verstanden.

4. Ein Fragenkomplex, der etwas zur Klärung des Phänomens der Wartezimmerangst beitragen sollte, mußte gestrichen werden, da hierzu eine Vielzahl eindeutig unwahrer Angaben gemacht wurden. Direkte Fragen nach Angst und Unbehagen vor der Behandlung wurden vor allem von männlichen Patienten häufig unbeantwortet gelassen. Um zu brauchbaren Ergebnissen zu gelangen, hätten die betreffenden Fragen in viele Teilfragen aufgelöst und auf diese Weise "verharmlost" werden müssen. Hierzu wäre jedoch nur eine spezielle Untersuchung in der Lage, die zudem eher ins Gebiet der Psychologie fiel.
5. Die Anzahl der gestellten Fragen (52) erwies sich als zu hoch. Die Folge waren Flüchtigkeit beim Durchlesen und Ausfüllen der Bogen, sowie Nichtbeantwortung einer ganzen Reihe von Fragen.
6. Die befragten Patienten vermißten allgemein die Möglichkeit, sich in eigenen Worten zu äußern.

Unter Berücksichtigung der mit dem Probefragebogen gemachten Erfahrungen erarbeiteten wir anschließend den endgültigen Fragebogen.

Zur Ergänzung und Unterstützung des schriftlichen Fragebogens verteilten wir zusätzlich zwei Wochen lang vier Skizzen von Wartezimmer - Typen, für deren eine die Befragten sich zu entscheiden hatten. Wir baten dabei um gleichzeitige stichwortartige Begründung der getroffenen Wahl.

Zwei Gründe haben uns bewogen, über die schriftliche Befragung hinaus Abbildungen vorzulegen:

1. Abbildungen nehmen der Frage den Charakter des Abstrakten und verleihen Anschaulichkeit. Auch an abstraktes Denken nicht gewöhnte Patienten erfassen den Sinn der Frage und können Stellung beziehen. (vgl.hierzu: E. Noelle / P. Neumann (8))
2. Das Gesamtbild eines Wartezimmers läßt sich weder in einer, noch in mehreren Wortfragen so erläutern, daß der Befragte eine klare Vorstellung bekommt und sich daraufhin entscheiden kann.

Die Grundlage der Entwürfe für die vier Wartezimmer-Skizzen war eine Berücksichtigung von 40 Tübinger und Reutlinger zahnärztlichen Wartezimmern, die wir auf Anraten des Demoskopischen Institutes Allensbach durchführten. Ihr Zweck war, einen Überblick über bestehende Wartezimmer zu erlangen, um selbst Typen von Wartezimmern aufstellen zu können, die an der Praxis

orientiert waren. Aus der Vielzahl der besichtigten Wartezimmer ließen sich vier Grundtypen herausarbeiten, die, mehr oder weniger abgewandelt und ineinander übergehend, immer wieder vorkamen. Diese Typen suchten wir in unseren Skizzen zu veranschaulichen.

Sämtliche zurückerhaltenen (sowohl schriftlichen als Bild-) Erhebungsbogen haben wir zunächst in Gruppen eingeteilt, die sich aus den persönlichen Daten der Befragten ergaben. Die Auswertung erfolgte dann getrennt nach diesen Gruppen.

2. GESTALTUNG DER FRAGEBOGEN

a) schriftlicher Fragebogen

(Der Wortlaut der Fragen ist im Anhang am Ende der Arbeit abgedruckt.)

Grundsätzlich wurden gegenüber dem Probefragebogen folgende Änderungen vorgenommen:

1. Während im Probefragebogen im allgemeinen die Alternativfrage verwendet wurde, verzichteten wir im endgültigen Umfragebogen auf diese Form und stellten die Fragen durchweg so, daß der Patient unter einer ganzen Reihe von Bewertungen (sehr gut, gut, schlecht usw.) wählen konnte. Um den Unentschlossenen nicht zu einer wahllosen Beantwortung zu verleiten, wurde ihm die Möglichkeit gegeben, seiner Unentschlossenheit oder Gleichgültigkeit gegenüber dem angeschnittenen Problem Ausdruck zu verleihen ("keine Meinung" o.ä.).
2. Die Zahl der Fragen wurde auf 17 reduziert, da diese Anzahl nach den Erfahrungen des Probefragebogens sich als für die Geduld der Befragten gerade noch zumutbar erwies.
3. Hinzugefügt wurde eine Möglichkeit für den Patienten, sich in kurzen Worten frei zu äußern.
4. Fragen, die die Farbgebung des Raumes, sowie Angst und Furcht betreffen, wurden nicht gestellt.
5. Sachlich nicht verstandene Fragen wurden umformuliert.

Bei der Formulierung der ersten Frage hielten wir uns an die Ratschläge :

E. Noelle / P. Neumann (8): sie sollte lediglich dem Zweck dienen, den Kontakt zum Befragten herzustellen und hatte selbst keinerlei Bedeutung für das Ziel der Arbeit.

Ganz allgemein mußten wir unsere Fragen so stellen, daß sie für sämtliche Befragten ansprechend und vor allem verständlich waren. Wir konnten also unsere "Programmfragen", wie sie auf S. 4 abgedruckt sind, nicht ohne weiteres im Fragebogen bringen. Wir mußten sie zu sog. "Testfragen" (vgl. E. Noelle (7)) umformen:

- a) Wir mußten eine einfache Sprache, eine Art Plauderton finden, ohne Rücksicht auf grammatikalische und stilistische Exaktheit, allein unter dem Gesichtspunkt der Allgemeinverständlichkeit.
- b) Die Fragen mußten möglichst konkret gestellt werden, da wir bei der Auswertung des Probefragebogens festgestellt hatten, daß bei zu allgemein formulierten Fragen der Prozentsatz der Nichtbeantwortungen besonders hoch war.
- c) Die Befragten wurden in der zweiten Person direkt angesprochen. Dadurch sollten die Fragen intimer, persönlicher wirken. Der Befragte sollte spüren: verlangt wurde seine persönliche Meinung, nicht, was vielleicht "das Richtige" war.

Die Frage Nr. 2 ging, ebenso wie die Fragen Nr. 3, 5, 10 von der Überlegung aus, ob die Möglichkeiten für die Ablenkung während der Wartezeit, die sich bisher im allgemeinen auf Zeitschriften beschränkten, nicht erweitert werden könnten. Im Sinne des zuvor Gesagten wurden den Patienten einige konkrete Vorschläge unterbreitet, die sie von sich aus zu beurteilen hatten.

Die Frage Nr. 4 sollte erkunden, welcher Lesestoff welche Patienten am ehesten anspricht und damit den Zweck der Ablenkung am ehesten erfüllt (z. B.: welcher Lesestoff besonders für Landbevölkerung). Als Ergänzung dazu dient Frage Nr. 7: ist eine besondere Auswahl des Lesestoffes überhaupt in jedem Fall notwendig oder bringen etwa bestimmte Personengruppen ohnedies ihre eigene Lektüre mit?

Mit Frage Nr. 8 wollten wir erfahren, ob es eine größere Anzahl von Patienten gibt, die die Unruhe, die durch (bes. mehrere) Kinder ins Wartezimmer kommt, als besonders lästig empfinden. Angesichts der ohnedies angespannten Verfassung der Wartenden wäre in einem solchen Falle die Einrichtung besonderer Sprechstunden oder eines separaten Warteraumes für Kinder angezeigt.

Die Fragen Nr. 9 und 14 betreffen das Problem, ob von Seiten der Patienten Forderungen hinsichtlich einer Mindest-Wartedauer bestehen.

Sämtliche soeben genannten und ebenso die restlichen sechs Fragen zur Ausstattung, Raumaufteilung, Personalaufnahme, Art des Aufrufens der Patienten entsprechen den "Problemfragen" von Seite 4, deren Beantwortung insgesamt das Ziel der vorliegenden Arbeit darstellt. Doch wird im Fragebogen nicht mit abstrakten Begriffen gefragt, sondern es werden als konkrete Vorschläge die denkbaren Lösungen angeboten. Diese Lösungen vor Augen, brauchte der Befragte lediglich seine Wahl zu treffen, wobei er noch die Möglichkeit hatte, keine der Lösungen als die Lösung ("sehr gut") zu bezeichnen, sondern sich darauf beschränken konnte, die eine als besser als eine andere (z.B. "gut"- "nicht gut") zu bewerten oder sich überhaupt nicht zu äußern ("keine Meinung"). Diese letzte Möglichkeit wurde besonders deshalb geboten, um der Erhebung jeden Anschein eines Zwanges zu nehmen, der - wie der Probefragebogen bewies - leicht zum wahllosen Ankreuzen führen konnte ("nur damit etwas da steht").

Da wir erfahren wollten, ob bei den Patienten gewisse durchgehende Ansichten feststellbar sind oder ob es eine Abhängigkeit dieser Ansichten von Geschlecht, Berufsart (Schreibtisch- und manuelle Berufe), bzw. Wohnort (Stadt und Land) gibt, hatten die Befragten ihre jeweilige Zugehörigkeit zu diesen Einheiten anzugeben.

b) Bild - Fragebogen

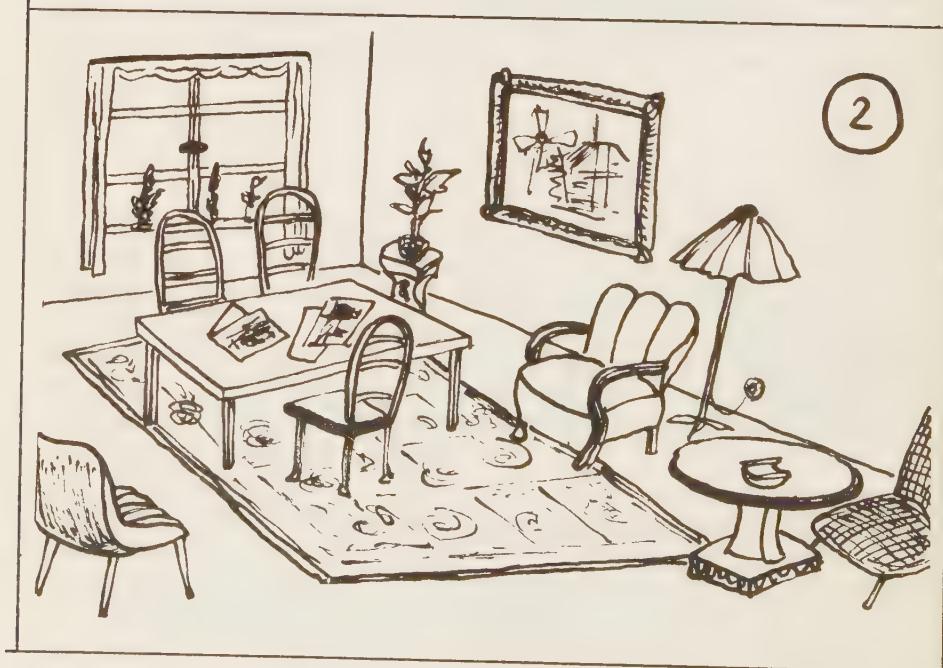
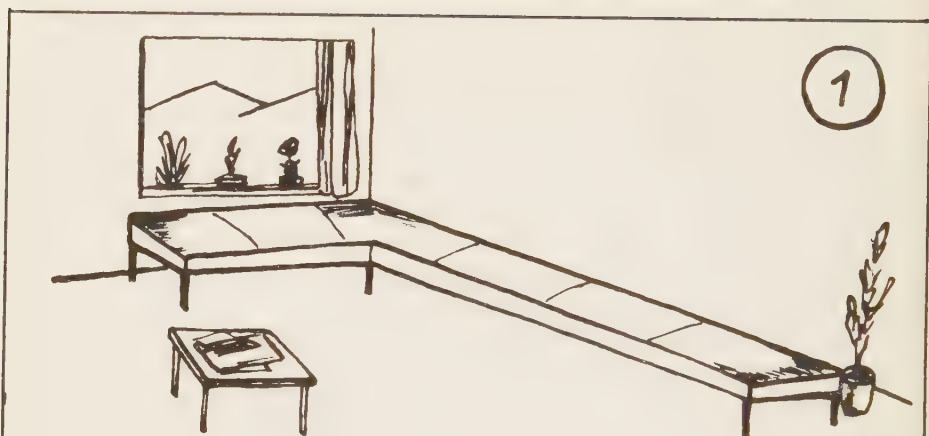
Grundsätzlich war es notwendig, die Anzahl der Abbildungen möglichst niedrig zu halten, um die Befragten nicht zu verwirren. Aus demselben Grund mußten Wartezimmer typen gewählt werden, die sich möglichst deutlich unterscheiden, und zwar im Hinblick auf den Gesamteindruck, nicht so sehr, was die Einzelheiten betraf. Aus diesem Grunde wurden für jedes abgebildete Wartezimmer die gleichen räumlichen Bedingungen gewählt und auf individuelle Ausgestaltung bewußt verzichtet. Schließlich sollten im Groben alle möglichen Tendenzen erfaßt werden.

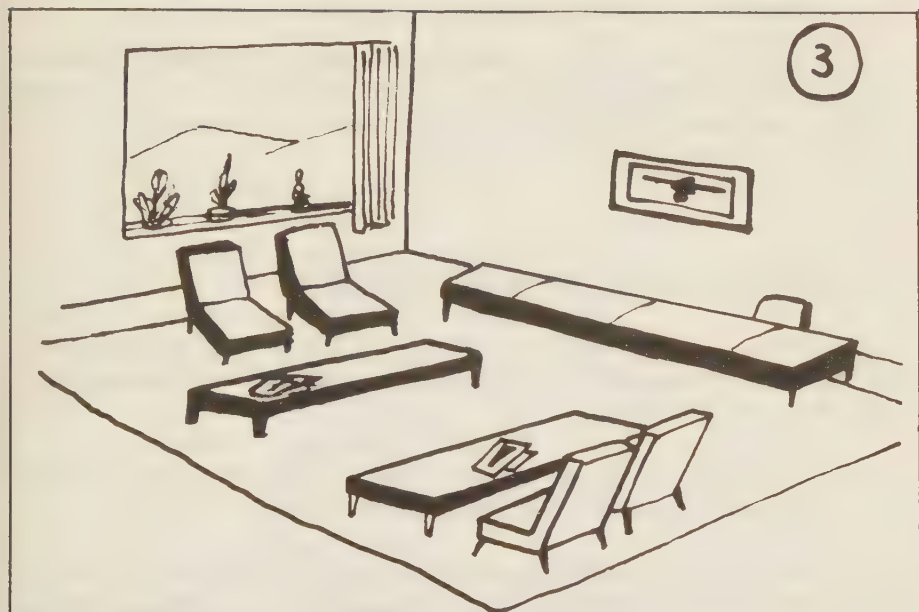
Worauf es uns dabei besonders ankam, war Verbildlichung etwa folgender Abstraktionen:

- 1) kahl, nüchtern, "Wartesaalatmosphäre"
- 2) alte Möbel, "Wohnstube", überladen

Abb. Nr. 1 zeigt die vier von uns vorgelegten Wartezimmer - Skizzen. Es handelt sich um 4 Grundtypen von Wartezimmern, die wir durch eine Besichtigung der Tübinger und Reutlinger Wartezimmer gewannen.

ABBILDUNG Nr. 1





- 3) moderne Möblierung, sachlich, strenge Linienführung
- 4) neuzeitliche Durchschnittsmöbel, aufgelockert

Doch wurden von vornherein die zu erwartenden schriftlichen Begründungen als besonders wichtig angesehen, vor allem im Hinblick darauf, welche Eigenart der betreffenden Abbildung den Befragten zu seiner Wahl bewegen und wie er sie charakterisieren würde.

3. DIFFERENZIERUNG DES EINGEGANGENEN MATERIALS

Tabelle Nr. 1 zeigt die Gruppeneinteilung (nach den persönlichen Daten der Befragten) und das Resultat der Gruppierung für den schriftlichen Fragebogen sowie für den Bildfragebogen.

Die in der Tab. 1 angegebenen Gruppen - Ziffern werden für die entsprechenden Gruppen in allen späteren Tabellen benutzt.

Berücksichtigt bei der Auszählung der Stimmen wurden nur die konsequent für oder wider das jeweils angeführte Beispiel abgegebenen, nicht dagegen solche, die eine unentschiedene Haltung (z.B. "keine Meinung", "es geht") einnahmen. Da wir den Stimmenanteil prozentual vom Gesamtanteil jeder Personengruppe bestimmten (z.B. x positive Stimmen bei y abgegebenen Stimmen der betreffenden Personengruppe überhaupt), gelangten wir trotzdem zu objektiven Verhältniszahlen, die miteinander vergleichbar waren.

Es kam uns grundsätzlich nur auf die eindeutigen Meinungsäußerungen an. Die Zwischenlösungen waren lediglich für solche unentschiedenen Befragten gedacht gewesen, die bei Alternativfragen womöglich entgegen ihrer eigentlichen Überzeugung ihre Stimme abgegeben und damit das wirkliche Meinungsbild verfälscht hätten.

Gruppe	Geschlecht	Beruf	Wohnort	Personen zahl (schriftl. Fragebog.)	Personenzahl (Bildfragebogen)
1	männlich	manuell	Stadt	13	12
2	männlich	manuell	Land	23	31
3	männlich	Schreib- tischb.	Stadt	116	72
4	männlich	Schreib- tischb.	Land	10	10
5	weiblich	manuell	Stadt	18	5
6	weiblich	manuell	Land	10	14
7	weiblich	Schreib- tischb.	Stadt	51	42
8	weiblich	Schreib- tischb.	Land	5	11
9	weiblich	Hausfrau	Stadt	21	20
10	weiblich	Hausfrau	Land	9	18
Gesamtzahl :				276	235

Tab.Nr. 1: die Gruppen, nach denen wir die Gesamtheit der zurückerhaltenen Umfragebogen differenziert haben. Die Zahlen unter "Gruppe" gelten in Zukunft für die entsprechende aus Geschlecht, Beruf und Wohnort bestehende Einheit.

Die beiden letzten Spalten enthalten die Anzahl der zu der jeweiligen Personengruppe eingegangenen Fragebogen.

4. AUSWERTUNG DER FRAGEN DES SCHRIFTLICHEN ERHEBUNGSBOGENS

a) Die räumliche Gestaltung des Wartezimmers betreffende Fragen

Das Problem der räumlichen Wartezimmer - Gestaltung betreffen die Fragen Nr. 12, 13, 16, 17.

Die Entscheidungen der Befragten sind, nach Personengruppen geordnet, aus Tabelle Nr. 2 ersichtlich.

Tabelle Nr. 2: Anzahl der Stimmen, die von den einzelnen Gruppen für die entscheidenden Antwortmöglichkeiten der Fragen Nr. 12, 13, 16 u. 17 abgegeben wurden.

Im unteren Teil der Tabelle die übergeordneten Einheiten, in jeder Zeile ist oben die Zahl der Stimmen, unten das Verhältnis in % bezogen auf die Gesamtzahl der Befragten einer Gruppe wiedergegeben.

TABELLE Nr. 2

Gruppe	Frage 12a		12b		12c		12d		12e		Frage 13			Frage 16a		16b		16c		16d		Frage 17		
	sehr gut	nicht gut	sehr gut	nicht gut	sehr gut	nicht gut	sehr gut	nicht gut	sehr gut	nicht gut	sehr wichtig	nicht besond. wicht.	unw.	prak-tisch	un-prak-tisch	prak-tisch	un-prak-tisch	prak-tisch	un-prak-tisch	prak-tisch	un-prak-tisch	genau so	ange-nehmer	weniger ange-nehm
1	0	2	8	0	1	4	1	3	1	2	4	4	1	3	0	3	1	5	2	4	3	0	1	10
2	2	4	13	1	1	5	1	6	0	10	7	8	5	6	2	5	5	15	4	4	7	0	1	16
3	29	54	56	13	7	64	7	74	10	61	46	37	30	64	19	57	38	58	34	17	76	12	3	97
4	0	2	3	1	4	2	0	4	1	4	3	3	4	2	2	4	2	7	1	2	4	2	0	7
5	1	6	8	1	0	5	2	3	0	4	5	4	5	7	3	6	4	5	5	3	4	0	0	12
6	2	1	3	0	1	2	2	1	1	3	5	3	0	5	0	0	3	5	0	4	2	0	0	7
7	12	17	23	3	4	21	1	29	4	16	18	19	13	23	13	18	15	31	11	9	25	0	1	48
8	0	1	3	0	0	0	0	1	0	0	2	2	1	3	0	1	0	3	0	2	1	1	0	3
9	1	5	12	0	1	2	0	3	1	3	9	4	7	6	0	3	3	13	0	4	3	0	2	15
10	1	1	2	0	0	3	0	2	1	2	3	1	4	1	0	2	0	4	0	1	1	1	0	5
Gesamt (Zahl)	48	93	131	18	16	108	14	126	19	105	105	85	70	120	39	99	71	146	57	50	126	16	8	220
Gesamt (%)	13,3	33,6	47,4	6,5	5,7	39,1	5,0	45,6	6,8	38,0	38,0	30,7	25,3	43,5	14,1	35,8	25,7	52,8	20,6	18,1	45,6	5,7	2,8	79,6
Stadt z.	43	84	107	17	13	96	11	112	16	86	85	68	56	103	35	87	61	112	52	37	111	12	7	182
Stadt %	19,6	38,3	48,8	7,7	5,9	43,8	5,4	51,1	7,3	39,2	38,8	31,0	25,5	47,0	15,9	39,6	27,8	51,1	23,7	16,8	50,6	5,9	3,1	83,1
Land z.	5	9	24	1	3	12	3	14	3	19	20	17	14	17	4	12	10	34	5	13	15	4	1	38
Land %	8,7	15,7	42,1	1,7	5,2	21,0	5,2	24,3	5,2	33,3	35,0	29,7	24,5	29,8	7,0	21,0	17,5	59,6	8,7	22,8	26,3	7,0	1,7	66,6
manuell (Zahl)	5	13	58	2	3	16	6	13	2	19	24	19	11	21	5	14	13	30	11	17	16	0	2	48
manuell (%)	7,8	20,3	90,6	3,1	4,6	25,0	9,3	20,3	3,1	29,7	37,5	29,7	17,1	32,8	7,8	21,8	20,3	48,3	17,1	26,5	25,0	0	3,1	75,0
Schreibtisch (Zahl)	41	74	59	16	12	87	8	108	15	81	69	61	48	92	34	80	55	99	46	28	106	15	4	152
Schreibtisch (%)	22,5	40,6	32,3	8,7	6,5	47,8	4,3	59,3	8,2	44,5	37,9	33,5	26,3	50,5	16,8	43,9	30,2	54,3	25,2	15,3	58,3	8,2	2,1	83,5
Hausfrau (Zahl)	2	6	14	0	1	5	0	5	2	5	12	5	11	7	0	5	3	17	0	5	4	1	2	20
Hausfrau (%)	6,6	20,0	43,3	0	3,3	16,6	0	16,6	6,6	16,6	40,0	16,6	36,6	23,3	0	16,6	10,0	56,6	0	16,6	13,3	3,3	6,6	66,6
männl. (Z.)	31	62	80	14	10	75	9	87	12	77	63	52	40	75	23	69	46	85	41	27	90	14	5	160
männl. (%)	19,1	38,2	49,3	8,6	6,1	46,2	5,5	53,6	7,4	47,5	38,8	32,0	24,6	46,2	14,1	42,5	28,3	52,4	25,3	16,6	55,5	8,6	3,0	98,7
weibl. (Z.)	17	31	51	4	6	33	5	39	7	28	42	33	30	45	16	30	25	61	16	23	36	2	3	60
weibl. (%)	14,1	27,1	44,7	3,5	5,2	28,9	4,3	34,2	6,1	24,5	36,7	28,9	26,3	30,7	14,0	26,3	21,0	53,5	14,0	20,1	31,5	1,7	2,6	52,6

Frage 12: Die überwiegende Mehrzahl aller Befragten entschied sich dafür, daß mehrere Tische mit wenigen Stühlen aufgestellt werden. 47,4 % bezeichneten diese Möglichkeit als "sehr gut", dagegen nur 6,5 % als "nicht gut". Sowohl Stadt-, als auch Landbevölkerung, Männer wie Frauen waren dieser Meinung.

Die Angehörigen der manuellen Berufe stimmten sogar zu 90,6 % für diese Sitzordnung.

Zwar sprachen sich die Angehörigen der Schreibtischberufe ebenfalls in der Mehrzahl dafür aus, aber es handelte sich dabei nur um 32 %, während 22,5 % lieber für sich allein an einem kleinen Tisch sitzen. Diese Meinung wird von den Angehörigen der beiden anderen Berufsgruppen jedoch nur in beschränktem Maße geteilt.

Am meisten abgelehnt wird die Möglichkeit einer durchgehenden Bank an der Wand, auf der sämtliche Patienten sitzen (45,6 % aller Stimmen negativ).

Ebenso werden eindeutig abgelehnt:

- a) ein großer Tisch, um den alle Patienten sitzen
- b) das Sitzen auf einem Einzelstuhl ohne Tisch davor.

Dabei zeigte sich, daß die Stadtbevölkerung eine entschiedenere Haltung einnimmt als die Landbevölkerung. Insgesamt bringen die Vertreter der Schreibtischberufe ihre Abneigung einhelliger zum Ausdruck als die der anderen Berufsgruppen. Dasselbe gilt für die männlichen im Verhältnis zu den weiblichen Befragten.

Frage 13: 38 % der Befragten finden es "sehr wichtig", daß der Patient nach der Behandlung nicht noch einmal das Wartezimmer betreten muß. Allerdings stehen dem 30,7 % mit der Ansicht gegenüber, daß diese Frage nicht besonders wichtig sei. 25,3 % finden es sogar unwichtig.

Für die einzelnen Personengruppen ergibt sich prozentual so gut wie kein Unterschied.

Frage 16: Die Garderobenablage im Wartezimmer fand unter den aufgezählten Möglichkeiten allgemein die meiste Zustimmung (52,8 %) und geringste Ablehnung.

Bei der Möglichkeit, die Garderobe erst im Behandlungsraum ablegen zu können, überwog die Ablehnung die Zustimmung, besonders deutlich auf Seiten der Stadtbevölkerung und der Schreibtischberufe. Am ehesten wird (von der Stadtbevölkerung) dann noch eine Kleiderablage auf dem Flur akzeptiert. Nicht allerdings von der Landbevölkerung (17,5 % negative / 21 % positive Stimmen), die sich zu dieser Frage unentschieden verhielt.

Für die Klinik kommt der Wunsch nach einer sicheren Ablage mit Garderobenfrau zum Ausdruck.

Frage 17: Eindeutig negativ stellt sich die Patientenmeinung zum fensterlosen Wartezimmer. 79,6 % aller Befragten finden es "weniger angenehm", nur 5,7 % "genauso angenehm" wie ein Wartezimmer mit Fenstern.

An erster Stelle in der Ablehnung des fensterlosen Wartezimmers stehen die Gruppen der männlichen Patienten (98,7 %), der Stadtbevölkerung (83,1 %) und der Schreibtischberufe (83,5 %).

b) Organisatorisches betreffende Fragen

Hierunter fallen die Fragen Nr. 8, 11, 9, 14 und 15. Die Entscheidungen der Befragten sind aus Tab. 3 ersichtlich.

Tab. Nr. 3: Anzahl der Stimmen, die von den einzelnen Gruppen für die entscheidenden Antwortmöglichkeiten der Fragen Nr. 8, 11, 9, 14, 15 abgegeben wurden.

Im unteren Teil der Tabelle die übergeordneten Einheiten, in jeder Zeile ist oben die Zahl der Stimmen, unten das Verhältnis in % bezogen auf die Gesamtzahl der Befragten einer Gruppe wiedergegeben.

TABELLE Nr. 3

Gruppe	Frage 8			Frage 11		Frage 9					Frage 14			Frage 15a		15b		15c		15d		15e	
	unbe- dingt	nicht unbe- dingt	gar nicht	im Wgi.	nicht im Wgi.	2	4	6	10	20	sehr angem.	nicht besond.	unan- gen.	sehr gut	schlecht	sehr gut	schlecht	sehr gut	schlecht	sehr gut	schlecht	sehr gut	schlecht
1	3	4	5	4	9	3	4	5	0	0	11	1	0	4	0	0	2	2	4	4	4	1	2
2	4	11	5	15	7	0	6	9	4	3	12	4	0	13	1	3	1	7	1	7	1	3	4
3	34	52	20	32	86	21	33	29	16	14	90	12	1	81	2	11	26	10	58	15	45	20	23
4	1	6	3	4	6	1	3	2	3	1	7	2	0	7	0	4	0	1	1	2	1	0	3
5	2	10	2	1	14	0	7	5	3	0	10	3	0	9	2	2	2	4	1	4	1	2	3
6	3	5	1	3	5	0	4	3	2	1	7	2	0	5	0	2	0	1	0	2	0	3	1
7	9	27	8	17	33	9	18	13	8	1	41	5	1	29	0	4	3	4	10	9	9	10	11
8	2	1	1	3	2	2	1	1	0	0	5	0	0	5	0	0	1	0	1	1	1	0	0
9	4	14	1	9	11	3	5	5	3	1	17	2	0	15	0	3	2	1	1	4	0	4	0
10	0	4	3	3	4	1	2	3	0	0	3	2	0	5	0	1	0	0	0	0	0	4	0
Gesamtzahl	62	134	49	91	177	40	83	75	39	21	203	33	2	173	5	30	37	30	77	48	62	47	47
Gesamt %	22,4	48,6	17,7	32,9	64,1	14,4	30,0	27,1	14,1	7,6	73,5	11,9	0,7	62,6	1,8	10,8	13,4	10,8	27,8	17,3	22,4	17,0	17,0
Stadt Z.	52	107	36	63	153	36	67	57	30	16	169	23	2	138	4	20	35	21	74	36	59	37	39
Stadt %	23,7	48,8	16,4	28,7	69,8	16,4	30,5	26,0	13,6	7,3	77,7	10,5	0,9	63,0	1,8	9,1	15,9	9,5	33,7	16,4	26,9	16,8	17,8
Land Z.	10	27	13	28	24	4	16	18	9	5	34	10	0	35	1	10	2	9	3	12	3	10	8
Land %	17,5	43,3	22,8	49,1	42,1	7,0	28,0	31,5	15,7	8,7	59,6	17,5	0	61,4	1,7	17,5	3,5	15,7	5,2	21,0	5,2	17,5	14,0
manuell (Zahl)	12	30	13	23	35	3	21	22	9	4	40	10	0	31	3	7	5	14	6	17	6	9	10
manuell (%)	18,7	46,8	20,3	35,9	54,6	4,6	32,8	34,3	14,0	6,7	62,5	15,6	0	48,4	4,6	10,9	7,8	21,8	9,3	26,5	9,3	14,0	15,6
Schreibfisch (Z.)	46	86	32	56	127	33	55	45	27	16	143	19	2	122	2	19	30	15	17	27	56	30	37
Schreibfisch (%)	25,2	47,2	17,5	30,7	69,7	18,1	30,2	24,7	14,8	8,7	78,5	10,4	1,0	67,0	1,0	10,4	16,4	8,2	38,4	14,8	30,7	16,4	20,3
Hausfrau (Z.)	4	18	4	12	15	4	7	8	3	1	20	4	0	20	0	4	2	1	1	4	0	8	0
Hausfrau (%)	13,3	60,0	13,3	40,0	50,0	13,3	23,3	26,6	10,0	3,3	66,6	13,3	0	66,6	0	13,3	6,6	3,3	3,3	13,3	0	26,6	0
männl. (Z.)	42	73	33	55	108	25	46	45	23	18	120	19	1	105	3	18	29	20	64	28	51	24	32
männl. (%)	25,0	45,0	20,3	30,8	66,6	15,4	28,3	27,7	14,1	11,1	74,0	11,7	0,6	64,8	1,8	11,1	17,9	12,3	39,5	17,2	31,4	14,8	19,7
weibl. (Z.)	20	61	16	36	69	15	37	30	16	3	83	14	1	68	2	12	8	10	13	20	11	23	15
weibl. (%)	17,5	53,4	14,0	31,5	60,5	13,1	32,4	26,3	14,0	2,6	72,8	12,2	0,8	59,6	1,7	10,5	7,0	8,7	11,4	17,5	9,6	20,1	13,1

Frage 8: Zu dieser Frage fiel die Entscheidung überwiegend unentschieden aus ("nicht unbedingt").

Nur 17,7 % der befragten Patienten waren der Ansicht, daß es "gar nicht notwendig" sei, für Kinder ein eigenes Wartezimmer einzurichten. Vertreter dieser Meinung fanden sich vor allem bei der Landbevölkerung und Angehörigen der manuellen Berufe.

Frage 11: Die Mehrheit der Befragten (64,1 %) erklärte, daß sie die Personalien außerhalb des Wartezimmers aufgenommen haben will. Die Landbevölkerung verhielt sich bei dieser Frage unentschieden.

Frage 9 und 14: Die meisten Patienten gaben an, im Höchstfall 4 oder 6 Personen vor sich ertragen zu können, ohne im Wartezimmer ungeduldig zu werden. Als "sehr angenehm" empfinden sie es (73,5 % der Stimmen), wenn das Wartezimmer bei ihrem Eintreffen leer ist.

Frage 15: Von den hier vorgeschlagenen Möglichkeiten des Aufrufens der Patienten zur Behandlung wurde die Möglichkeit a ("Sie werden mit Ihrem Namen aufgerufen und im Wartezimmer abgeholt") bevorzugt. Insgesamt bezeichneten 62,6 % sie mit "sehr gut", nur 1,8 % lehnten sie ab.

Teilfrage e wurde unentschieden beurteilt, im Ganzen jedoch abgelehnt (nur 17 % dafür), was auch für die übrigen Möglichkeiten gilt.

c) Fragen zum Wartezimmer - Zubehör

Unter "Zubehör" haben wir zusammengefaßt: Fernsehen, Musik, Lesestoff, Blumen und Aquarium im Wartezimmer (Fragen Nr. 2, 3, 5, 4, 7, 6, 10 des Untersuchungsbogens).

Die Ergebnisse der diesbezüglichen Fragen sind in Tab. 4 zusammengestellt.

Frage 2: Ein Fernsehapparat im Wartezimmer wurde von den Patienten vorwiegend abgelehnt. 53,9 % der Befragten gefiel diese Idee "gar nicht", 24,2 % "nicht besonders". Die Ablehnung der Stadtbevölkerung war entschiedener als die der Landbevölkerung, die der Schreibtischberufe stärker als der manuellen Berufe.

Frage 3 und 5: Musik im Wartezimmer wurde durchgehend abgelehnt (mit 61,5 % der Stimmen). Da dieses Ergebnis nicht unbedingt vorauszusehen war, hatten wir uns in einer weiteren Frage erkundigt, welche Art von Musik denn gewünscht würde, falls man ins Wartezimmer Musik übertrüge. Die Entscheidung hierzu fiel zugunsten "leichter Unterhaltungsmusik" aus.

Frage 4: In dieser den Lesestoff im Wartezimmer betreffenden Frage konnte ein von uns angeführtes Nachrichtenmagazin die meisten Stimmen auf sich vereinen. Entscheidend war hierbei der Stimmanteil der Stadtbevölkerung (66,2 %) und der Schreibtischberufe (73 %).

Es folgten: Zeitungen, eine gebildete Kunstzeitschrift, Sportzeitschriften, Illustrierte.

25 % der Stimmen erhielten Kreuzworträtselhefte.

Die folgende Aufstellung gibt die Zeitschriften in der Reihenfolge an, in der sie von den einzelnen Personengruppen jeweils gewählt wurden:

- | | |
|----------------------|--|
| a) Stadtbevölkerung: | 1. Spiegel |
| | 2. Zeitung - Das Schönste - Illustrierte - Sportzeitschrift |
| | 3. Kreuzworträtselhefte |
| | 4. Das Haus |
| b) Landbevölkerung: | 1. Sportzeitschriften - Spiegel - Zeitung (vorzugsweise Lokalblatt) - Kreuzworträtsel - Illustrierte |
| | 2. Das Schönste |
| | 3. Das Haus |

	Frage 2			Frage 3		Frage 4					Frage 7		Frage 6		Frage 10						
	sehr gut	nicht gut	bes.	ja	nein	Illustr.	Haus	Schönste Spiegel	Sport	Zeitg.	Kreuz- worte	manch- mal	wie	sehr wicht.	nicht wicht.	un- wichtig	sehr gut	es geht	nicht gut		
Gesamt %	15,9	24,2	53,9	12,6	61,5	30,7	14,1	57,2	31,1	32,9	25,0	16,3	50,3	31,1	46,0	31,8	15,5	16,8	26,8	6,5	
Stadt %	14,1	23,2	56,6	10,9	63,0	37,7	19,1	35,6	66,2	32,8	26,0	18,2	52,5	26,9	52,9	28,3	13,6	60,7	27,3	6,3	
Land %	22,8	28,0	43,8	19,2	56,1	19,2	12,2	15,7	22,8	24,5	22,8	8,7	42,1	47,3	49,2	45,6	22,8	42,1	24,5	7,0	
Männell %	20,3	28,1	40,6	14,0	51,5	26,5	12,5	18,7	26,5	25,0	21,8	6,2	43,7	40,6	26,5	46,8	12,5	45,3	28,1	7,8	
Schreib- Fisch	15,3	20,8	61,5	13,7	63,1	33,5	19,2	38,4	73,0	36,2	39,5	25,8	5,0	28,0	26,5	25,8	17,0	64,8	25,8	5,4	
Hausfrau %	10,0	36,6	36,6	3,3	73,3	23,3	20,0	16,6	26,6	13,3	16,6	3,3	66,6	30,0	26,6	36,6	13,3	33,3	30,0	10,0	
männl. %	16,0	23,4	27,4	14,8	63,5	30,8	14,8	29,0	66,0	41,9	39,5	24,0	17,9	49,3	32,0	48,1	30,2	19,7	62,3	23,4	8,0
weibl. %	15,7	25,4	49,1	9,6	58,7	30,7	21,9	35,0	44,8	14,9	23,6	26,3	14,0	51,7	29,8	42,9	34,2	9,6	49,1	31,5	4,3

Tab. Nr. 4: Der Stimmanteil der übergeordneten Einheit für die Fragen 2, 3, 4, 7, 6, 10 in % der Gesamtzahl der Befragten der betreffenden Einheit.

- c) manuelle Berufe: 1. Kreuzworträtsel - Illustrierte - Spiegel - Sportzeitschrift - Zeitung
 2. Das Schönste
 3. Das Haus
- d) Schreibtischberufe: 1. Spiegel
 2. Zeitung - Das Schönste - Sportzeitschrift
 3. Illustrierte
 4. Kreuzworträtselhefte
 5. Das Haus
- e) Hausfrauen: 1. Spiegel - Illustrierte - Das Haus
 2. Das Schönste - Zeitung - Kreuzworträtselhefte
 3. Sportzeitschriften
- f) männliche Befragte: 1. Spiegel
 2. Sportzeitschriften - Zeitung
 3. Illustrierte - Das Schönste
 4. Kreuzworträtselhefte
 5. Das Haus
- g) weibliche Befragte: 1. Spiegel
 2. Das Schönste
 3. Illustrierte - Kreuzworträtselhefte
 4. Zeitung - Das Haus - Sportzeitschriften

Frage 7: Die wenigsten der Patienten bringen zum Zahnarzt "immer" eine eigene Lektüre mit (nur 16,3 %), etwa ein Drittel aller Befragten "nie". Die meisten Stimmen entfielen auf die Kompromißlösung "manchmal" (50,3%).

Frage 6: 46 % der Befragten halten Blumen im zahnärztlichen Wartezimmer für "sehr wichtig". Dagegen vertreten 31,8 % die Meinung, daß das Vorhandensein von Blumen "nicht so wichtig" sei.

Im einzelnen ergibt sich, daß die Stadtbevölkerung größeren Wert darauf legt als die Landbevölkerung.

Frage 10: Für ein Aquarium zur Ablenkung im Wartezimmer entschied sich die Mehrzahl der Patienten (56,8 %). Nur 6,5 % waren dagegen. In besonderem Maße zeigten sich daran Stadtbevölkerung und Schreibtischberufe interessiert.

d) Eigene Äußerungen der Patienten

Unter der Nr. 18 des Fragebogens haben wir die Patienten aufgefordert, sich selbst darüber zu äußern, wie sie sich während des Wartens am liebsten beschäftigen, bzw. beschäftigen würden. Dabei erhielten wir eine Reihe von Hinweisen, die über das ausdrücklich Gefragte hinausgingen.

192 Patienten (d.s. 69,6 % der Befragten) schrieben, daß sie während der Wartezeit lesen möchten. Einige davon erwähnen, daß sie ihren eigenen Lesestoff mitbringen.

(Bogen Nr. 151: "eigene mitgebrachte Lektüre lesen"

Bogen Nr. 46: "Lektüre eines interessanten Buches"

Bogen Nr. 193: "Lesen von Taschenbüchern")

Einigen Patienten beschränken sich darauf, etwas nur "durchzublättern".

(Bogen Nr. 245: "blättere oberflächlich in den Zeitungen"

Bogen Nr. 168: "Ansehen von Illustrierten")

Aus verschiedenen Antworten geht hervor, daß die Patienten Ablenkung im Wartezimmer suchen.

(B. 101: "ich lese Zeitschriften... Sie dürfen in diesem Fall auch sensationell und aufregend sein, weil sie mich dann besser ablenken"

B. 197: "Lesen eines Krimis... beste Ablenkung")

Mehrere der Befragten geben an, daß sie sich damit beschäftigen, die Mitwartenden zu beobachten.

(B. 72: "andere (möglichst unbemerkt) zu mustern"

B. 126: "Beobachtung der anderen Patienten"

B. 262: "im allgemeinen beschäftige ich mich am liebsten im Wartezimmer mit der Beobachtung interessanter Menschen"

B. 118: "seine Mitmenschen studieren")

Einzelne Befragte möchten sich am liebsten mit "gar nichts" beschäftigen

(B. 247: "nichts tun"

B. 148: "gern mal so dasitzen und nichts tun")

Viele Patienten schauen während des Wartens gern aus dem Fenster.

- (B. 72: "schließlich mag ein Blick aus dem Fenster die Wartezeit verkürzen"
B. 68: "schaue ich lieber zum Fenster hinaus"
B. 74: "zum Fenster hinausschauen"
B. 58: "am Fenster sitzen"
B. 54: "ich sehe am gernsten zum Fenster hinaus, um die Natur zu betrachten")

Einige Antworten führen das Gespräch im Wartezimmer an.

- (B. 155/169: "unterhalten"
B. 268: "mit den Leuten sprechen"
B. 192: "mit einer Person unterhalten")

Dem Wunsch, nicht zu lange warten zu müssen, verleihen ebenfalls einige der Befragten Ausdruck.

- (B. 90: "vor allem aber nicht zu lange warten"
B. 122: "am angenehmsten ist es mir, wenn ich nicht zu lange warten muß")

Obwohl das (psychologische) Problem "Angst und Unbehagen vor der Behandlung" im Fragebogen nicht angeschnitten wurde, äußert sich eine ganze Reihe von Patienten von sich aus dazu.

- (B. 251: "Wenn ich beim Zahnarzt warten muß, lese ich fast immer mein eigenes Buch. Lenkt mich der Gedanke an die bevorstehende Tortur so ab, daß ich mich nicht mehr auf meine Lektüre konzentrieren kann, dann schaue ich aus dem Fenster oder versuche, über irgend etwas nachzudenken. Da der Gegenstand meines Nachdenkens aber über kurz oder lang meine bevorstehende Zahnbehandlung sein wird, werde ich zuletzt meinen unfolgsamen Geist durch die im Wartezimmer immer herumliegenden Illustrierten zu zerstreuen versuchen, was mir natürlich auch nicht gelingt. Ich beschäftige mich also hauptsächlich und meist vergeblich damit, meine Angst vor dem Zahnarzt zu verscheuchen."
B. 238: "mit dem Gedanken, möglichst ungeschoren wieder entlassen zu werden"
B. 216: "damit, mir die Angst vor der Behandlung irgendwie zu vertreiben"
B. 130: "mich seelisch auf die kommende Unannehmlichkeit einzustellen"

B. 158: "... denn ich habe immer Angst")

5. AUSWERTUNG DES BILDFRAGEBOGENS

a) Die Entscheidungen der Patienten zu den Skizzen

Die Entscheidungen der Patienten sind zusammengestellt in Tab. 5

Wartezimmer Nr.

Gruppe	1	2	3	4
1	0	5	3	4
2	2	13	4	8
3	2	6	40	24
4	0	5	1	4
5	0	0	4	1
6	1	3	2	8
7	1	0	27	13
8	0	0	8	3
9	0	3	9	8
10	1	8	5	4
Gesamt%	2,9	13,8	43,8	32,7
Stadt %	1,9	9,2	54,9	33,1
Land %	4,7	35,7	23,8	32,1
manuell %	4,8	33,8	20,9	33,8
Schreib- tisch %	2,2	8,1	56,2	32,5
Haus- frau %	2,6	28,9	36,7	31,3
männl. %	3,2	23,2	38,4	32,0
weibl. %	2,7	12,7	50,0	33,6

Tab. Nr. 5:

Anzahl der Stimmen, die von den einzelnen Gruppen für jede der vier Wartezimmer - Abbildungen abgegeben wurden.

Im unteren Teil der Tabelle die Stimmen in % bezogen auf die Gesamtzahl der Befragten einer Gruppe.

Die meisten der Patienten entschieden sich für das Zimmer Nr. 3 (43,8 %). An zweiter Stelle folgt das Zimmer Nr. 4 (32,7 %). Am wenigsten gewählt wurde das Zimmer Nr. 1 (nur 2,9 % aller Stimmen).

Zwischen den einzelnen Gruppen ergaben sich hinsichtlich der Beliebtheit der einzelnen Zimmer Unterschiede:

- a) Die Stadtbevölkerung bevorzugte das Zimmer Nr. 3, die Landbevölkerung die Zimmer Nr. 2 und 4.
- b) Bei einer Auswertung nach Berufsgruppen zeigte sich unter den Schreibtischberufen eine Vorliebe für das Zimmer Nr. 3, unter den manuellen Berufen für die Zimmer Nr. 2 und 4. Die Hausfrauen entschieden sich in gleichem Maße für die Zimmer Nr. 2, 3 und 4.

Das Zimmer Nr. 4 wurde von jeweils einem Drittel der Personen jeder Gruppe ausgewählt.

b) Begründung der getroffenen Entscheidung durch die Patienten

Von den wenigen Patienten, die sich für die Abbildung 1 entschieden, teilten nur drei ihre Beweggründe mit. Es handelte sich um eine persönliche Vorliebe für das "Nüchterne" und "Einfache" (Bogen Nr. 61, 185, 214). Die von uns mit der Abb. 1 verfolgte Absicht ist also erkannt worden. Gerade diese Nüchternheit des Wartezimmers findet aber wenig Anhänger.

An dem Wartezimmer der Abbildung 2 wurde in erster Linie seine "Wohnlichkeit" gelobt. Man fand es "gemütlich", "heimelig", "bequem". Man könne sich darin "wie zu Hause fühlen". Ein weiterer Punkt, der die Patienten zur Wahl dieses Zimmers bewog, war seine Möblierung. Eine ganze Anzahl von Befragten erwähnen in diesem Zusammenhang den großen Tisch (B. 83: "auch die Möglichkeit etwas zu schreiben an dem Tisch in der Mitte" - B. 94: "wegen Tisch" - B. 143: "normaler Tisch mit Zeitungen"), sowie die Tatsache, daß das Wartezimmer konservativ eingerichtet ist (B. 91 u. 178: "weil nicht so modern" - B. 105: "weil es nicht so sehr modern ist" - B. 196: "weil mir der alte Stil gefällt und nicht so ganz leer und fad ist" - B. 175: "bin altmodisch").

Im wesentlichen waren es die gleichen Gründe, die Vertreter der verschiedensten Personengruppen zur Wahl des in Abb. Nr. 2 gezeigten Wartezimmertyps veranlaßten.

Bei der Bevorzugung der Abbildung 3 waren hauptsächlich folgende Gründe maßgebend:

1. die klare, übersichtliche Sitzanordnung

- (B. 122: "wegen der Sitzanordnung"
- B. 156: "wegen der klaren und übersichtlichen Möbelanordnung"
- B. 199: "klare Raumaufteilung, ruhige Atmosphäre - hell - auch bei vielen Patienten im Wartezimmer würde man sich nicht beengt fühlen"
- B. 85: "die klare und doch nicht kalte Atmosphäre des Raumes wirkt beruhigend"
- B. 22: "wegen moderner klarer Anordnung"
- B. 29: "großzügige, darum beruhigende Wirkung")

2. die moderne, geradlinige Möblierung

- (B. 235: "die Möbel sind geradlinig - übersichtlich. Denselben Eindruck macht ihre Anordnung im Raum. Ohne kalt und lieblos zu wirken (da Sessel und geschmackvolle Tische als Garnitur oder extra für das Wartezimmer gekauft, nicht wahllos Gerümpel aus der Abstellkammer) vermittelt dieser Raum den Eindruck, daß man in ihm atmen kann"
- B. 149: "die einfache Form der Möbel wirkt großzügig"
- B. 128: "moderne Möbel können sauberer sein"
- B. 67: "die moderne, gerade Form der Möbel")

3. die Tatsache, daß die Wartenden nicht so dicht zusammensitzen

- (B. 138: "klare Aufteilung des Raumes, man sitzt nicht so dicht zusammen"
- B. 123: "Tische und Sessel, bei denen man dem Nachbarn nicht zu nahe rücken muß")

Das in Abbildung 4 dargestellte Wartezimmer wird von vielen Patienten als "gemütlich" und "wohnlich" empfunden. Eine Anzahl von Patienten begründet ihre Wahl damit, daß dieses Zimmer "modern" eingerichtet sei. Andere wiederum finden es gerade "nicht so modern" und bevorzugen es aus diesem Grund. Ergänzt werden diese beiden Meinungen durch die Auffassung des Bogens Nr. 50: "Es wirkt freundlich, nicht zu modern und nicht zu altmodisch".

Sehr häufig bestimmte die aufgelockerte Sitzanordnung in diesem Wartezimmer die Entscheidung der Befragten.

- (B. 59: "ansprechend durch die zwanglose Auflockerung der Sitz-
gelegenheiten, so daß eine gewisse Isolation vor anderen,
vielleicht leidenden Patienten entsteht"
- B. 159: "weil jeder Patient einzeln sitzen kann"
- B. 65: "gelockerte Anordnung der Zimmereinrichtungen"
- B. 112: "Patienten sitzen nicht so eng beieinander")

Viele Patienten beschränken sich nicht darauf, den Grund der von ihnen getroffenen Wahl anzugeben, sondern üben gleichzeitig Kritik an den übrigen Abbildungen.

Patienten, die sich selbst für Abb. 3 entschieden haben, kritisieren an Abb. 1:

- B. 235: "wäre mir zu kahl, man kommt sich vor wie auf einem Fließ-
band, das von Zeit zu Zeit nachruckt, um den am Ende
Sitzenden in den Schlund des Behandlungsraumes zu werfen"
- B. 69: "am schlechtesten gefällt mir Nr. 1: wie die Hühner auf der
Stange"
- B. 217: "erzwungen ungemütlich"
- B. 133: "zu kahl"
- B. 204: "in einer Reihe wie die Hühner"
- B. 84: "man kommt sich so aufgereiht vor"

Patienten, die sich selbst für Abb. 3 entschieden haben, kritisieren an Abb. 2:

- B. 217: "erzwungen gemütlich"
- B. 235: "wogegen man sich in Nr. 2 eher beengt fühlt"
- B. 84: "zu eng und drückend"

Patienten, die sich selbst für Abb. 3 entschieden haben, kritisieren an Nr. 4:

- B. 69: "Sitzgelegenheit ... im Raum verstreut"
- B. 235: "Die Lösung einer Abriegelung vom Gegenüber in Nr. 3 wäre
mir lieber als das zu unmittelbare Gegenübersitzen in 4"

Patienten, die sich selbst für Abb. 4 entschieden haben, kritisieren:

an Nr.1 :

- B. 142: "zu ungemütlich"
- B. 112: "zu steif und fad"

an Nr.2 :

- B. 112: "erinnert zu sehr an Privatwohnung"
- B. 142: "zu verwirrend, Gegensatz zum Behandlungsraum zu groß"

an Nr.3 :

B. 112: "Anordnung der Sitzgelegenheit zu wenig aufgelockert"

III. ZUSAMMENSTELLUNG UND KONSEQUENZEN DER ERGEBNISSE

Die Ergebnisse der Umfrage lassen den Schluß zu, daß die zahnärztlichen Patienten der Art und Anordnung der Wartezimmermöbel große Bedeutung beimessen. Vor allem die Anordnung der Sitzgelegenheiten erweist sich als entscheidend für das Wohlbefinden des Wartenden. So wurde deutlich, daß eine an der Wand entlang verlaufende Bank die unbehagliche Atmosphäre eines Wartesaals schafft. Eine solche Bank wäre außerdem ein Beitrag dazu, daß das Wartezimmer die Tendenz zum nur Zweckmäßigen erhält, was von den Patienten einmütig abgelehnt wird. Im Gegenteil spielen Begriffe wie "behaglich" und "gemütlich" eine große Rolle in den Äußerungen der Befragten. Ein gewisses Mindestmaß an Gemütlichkeit wird selbst von jenen noch zur Bedingung gemacht, die Sachlichkeit und eine gewisse Strenge der Möblierung fordern. Im ganzen gesehen sind die Vertreter dieser letzteren Anschauung in der Mehrzahl.

Ausgesprochenen Wert wird auf das Vorhandensein von Tischen im Wartezimmer gelegt. Dafür werden die verschiedensten Gründe angegeben. Einmal möchte man eine Möglichkeit zur Ablage seiner Lektüre haben, zum anderen ist mit Tischen vor den Sitzplätzen eine gewisse Distanz zum Gegenüber gegeben. Schließlich kann man an einem Tisch auch einmal etwas schreiben. Allerdings sollten es mehrere Tische sein, an denen nur wenige Stühle bzw. Sessel stehen. Ein einziger größerer Tisch für sämtliche Patienten wird abgelehnt.

Grundsätzlich wird eine klare, etwas strengere Raumaufteilung mit Hilfe der vorhandenen Möbel einer mehr aufgelockerten vorgezogen. Allerdings hat auch diese Anordnung Anhänger gefunden, vor allem mit dem Hinweis darauf, daß damit eine stärkere Isolierung vom Nachbarn möglich sei. Vereint man die beiden damit geäußerten Anschauungen, so ergibt sich das Bild eines durch Sitzmöbel klar gegliederten Wartezimmers von der Art unserer Abb. Nr. 3, dessen Sessel leicht genug wären, um vom Patienten selbst verrückt zu werden.

Vor allem aber sollte beim Aufstellen der Sitzplätze darauf geachtet werden, daß sie nicht zu dicht beieinander stehen. Längliche Tischchen wie auf Abb. Nr. 3 würden hier eine Lösung darstellen.

Vermieden werden sollte es, wahllos ältere Möbel zusammenzustellen, womit die von einigen Patienten kritisierte "Lieblosigkeit" geschaffen wäre. Die Patienten verlangen moderne, geradlinige Möbel, die ihrer Meinung nach einer beengten Atmosphäre eher entgegenwirken und sauberer sind.

Abb. Nr. 2 zeigt die vom Demoskopischen Institut Allensbach im Rahmen einer Meinungsumfrage 1963 vorgelegten Wohnzimmertypen. Die Ergebnisse dieser Umfrage zeigen in der Tendenz eine Übereinstimmung mit den Ergebnissen aus unserem Bildfragebogen.

(Veröffentlicht mit freundlicher Genehmigung des Demoskopischen Instituts Allensbach)

ABBILDUNG Nr. 2

1



2



3



4



In diesem Zusammenhang ist eine Untersuchung aufschlußreich, die das Demoskopische Institut Allensbach im Frühjahr 1963 im Bundesgebiet mit Westberlin durchführte. Ähnlich wie bei unserem Bildfragebogen legte man den zu Befragenden 4 Abbildungen von möblierten Zimmern zur Auswahl vor, wobei es sich in diesem Fall um Wohnzimmer handelte (vgl. Abb. 2). Insgesamt die meisten Befragten (39 %) entschieden sich für die Abb. 1 (sog. "Werkstättenstil"), während sich nur eine verschwindende Minderheit (4 %) für die überladene Einrichtung der Abb. 3 aussprach. Auch hier tendiert also der Geschmack zur Geradlinigkeit und Übersichtlichkeit.

Je jünger die Befragten waren, desto häufiger entschieden sie sich für die modernste Lösung, die Abb. 4 (60 Jahre und älter: 8 % - 45-59 Jahre: 15 % - 30-44 Jahre: 22 % - 16-29 Jahre: 40 %).

Die in der Bevölkerungsumfrage des Demoskopischen Institutes vorgestellten Wohnzimmer haben zum Teil eine im Gesamtstil auffallende Ähnlichkeit mit Wartezimmern, die wir zeigten. Es ist also naheliegend, die beiden Untersuchungen mit Bildfragebogen in Zusammenhang zu setzen, woraus sich eine wichtige Erkenntnis ergäbe: der Trend der jungen Leute zur modernen Auffassung der Innenarchitektur wird sich auch auf die Einrichtung des zahnärztlichen Wartezimmers erstrecken. Bei neu einzurichtenden Praxen sollten deshalb mit Rücksicht auf eine zu erwartende Geschmacksveränderung in den nächsten zehn Jahren moderne Wartezimmerlösungen (etwa in der Art unserer Abb. Nr. 3) angestrebt werden.

Immer wieder kommt der Wunsch nach Übersichtlichkeit und Helligkeit des Warteraumes zum Ausdruck. Aus diesem Grunde wird wohl auch ein Wartezimmer ohne Fenster von den Patienten abgelehnt. Hierzu muß jedoch bemerkt werden, daß in diesem einzigen Falle eine verbale Frage allein kein schlüssiges Ergebnis liefern kann, da den Patienten die nötige Anschauung fehlt und somit die Grenzen der Umfrageforschung überschritten werden. Eine experimentelle Nachprüfung unseres Ergebnisses (Beobachtung der Reaktion von Patienten in einem nur künstlich beleuchteten Wartezimmer) durch eine spätere Untersuchung wäre deshalb wünschenswert.

Über die räumliche Verbindung von Warte- und Sprechzimmer kann nach den vorliegenden Ergebnissen gesagt werden, daß ein zweiter Ausgang aus dem Behandlungsraum, den die Patienten benutzen könnten, um nicht noch einmal das Wartezimmer betreten zu müssen, zwar wünschenswert, aber nicht unbedingt notwendig ist, etwa, wenn die räumlichen Verhältnisse dies nicht erlauben. Zu-

mal die Patienten ohnedies ihre Garderobe lieber mit ins Wartezimmer nehmen, aus dem sie sie ja abholen müßten.

Die Aufforderung an den Patienten, ins Behandlungszimmer zu kommen, sollte nach Meinung der von uns Befragten etwas Persönliches haben. Deshalb möchten die Patienten vom Arzt oder der Helferin im Wartezimmer abgeholt werden, wobei man sie mit ihrem Namen ansprechen sollte.

Die Aufnahme von Personalien ist gemäß dem Wunsche der Patienten besser außerhalb des Wartezimmers vorzunehmen.

Die meisten der zur zahnärztlichen Behandlung Erscheinenden sind froh, wenn sie nicht lange warten müssen und können allenfalls 4 - 6 Personen noch vor sich ertragen, ohne ungeduldig zu werden. Daß aber Ungeduld der seelischen Ausgeglichenheit des Patienten vor der Behandlung nicht unbedingt zuträglich ist, braucht wohl kaum extra erwähnt zu werden. Eine gewisse Koordination durch Vorbestellung wäre aus diesem Grunde unbedingt wünschenswert.

Aus einer ganzen Reihe von Äußerungen geht - wie zu erwarten - hervor, daß der zahnärztliche Patient während des Wartens Angst, zumindest Unbehagen vor der kommenden Behandlung empfindet. Deshalb ist er bestrebt, sich so gut es geht und unter Ausnutzung aller gebotenen Möglichkeiten von dem Gedanken an das ihm Bevorstehende abzulenken. Nicht zu diesen Möglichkeiten gezählt werden können die etwaige Übertragung von Musik und Fernsehen. Die Ablehnung ist hier eindeutig.

Dagegen lesen fast sämtliche Patienten während der Wartezeit. Zumindest blättern sie in dem ausliegenden Lesestoff oder sehen sich die Bilder an.

Obwohl die Patienten hin und wieder eigene Lektüre mitbringen, kann damit nicht gerechnet werden.

Beim Auslegen von Lesestoff sollte man sich nicht nur auf die üblichen Illustrierten beschränken, die freilich nach wie vor erwünscht sind. Es ist vielmehr ebenso an Tageszeitungen (auch überregionale), Nachrichtenmagazine (bes. bei vorwiegend intellektuellem Patientenkreis), bebilderte Kunstzeitschriften oder entsprechende Bildbände zu denken. Dabei sollte man sich noch einmal vor Augen halten, daß viele Patienten die ausliegenden Zeitschriften nur flüchtig durchblättern. Soll der Zweck der Ablenkung der Patienten erreicht werden, so muß deshalb Lesestoff in genügender Menge und Vielgestaltigkeit vor-

handen sein, da andernfalls der Wartende bald wieder unbeschäftigt wäre. Ebenso entspräche es nicht dem Sinn einer Zeitschriftenauslage, würde der Patient, jedesmal, wenn er zur Behandlung erscheint, dieselben alten Zeitschriften vorfinden.

Eine immerhin beträchtliche Anzahl der von uns Befragten fand auch die Beschäftigung mit Kreuzworträtseln ablenkend.

Eine weitere, bisher wenig genutzte Möglichkeit, die Patienten während der Wartezeit zu beschäftigen, ist ein Aquarium im Wartezimmer.

Schließlich seien noch die Blumen im Warteraum erwähnt, die von einer großen Anzahl der Befragten ausdrücklich gewünscht wurden. Abgesehen von dieser Tatsache helfen sie mit, den schon einmal erwähnten Eindruck der Lieblosigkeit zu verhindern. Daß sie allerdings die von den Patienten geforderte Bewegungsfreiheit und Übersichtlichkeit des Raumes nicht einschränken dürfen, ist nach dem oben Gesagten selbstverständlich.

Die bisherigen Ausführungen sind als Richtlinien vollgültig für den Stadt Zahnarzt.

Für den LAND ZAHNARZT liefern die vorliegenden Ergebnisse einige Abweichungen hierzu. (Dabei gilt Punkt 1 auch für den Stadt Zahnarzt mit einem Patientenkreis von vorwiegend Angehörigen der manuellen Berufe.)

1. Die Mehrheit der Landbevölkerung entschied sich beim Bildfragebogen für die Abbildungen Nr. 2 und 4. In erster Linie ging es dabei um die "Wohnlichkeit", die bei den Abbildungen Nr. 1 und Nr. 3 vermißt wurde. Die Möbel der Abb. 4 wurden bereits als "modern" empfunden. Obwohl es nicht ausdrücklich erwähnt wurde, kann doch angenommen werden, daß die Möbel der Abbildung Nr. 3 dem hier in Frage kommenden Personenkreis zu "modern" erschienen. Dem entspricht die Äußerung eines Patienten, der das Wartezimmer Nr. 4 als "nicht zu modern und nicht zu altmodisch" bezeichnete. Eine ausgesprochen strenge Anordnung der Sitzgelegenheiten wird als "zu wenig aufgelockert, zu steif, zu kahl" empfunden.

Im Gegensatz zum Stadt Zahnarzt sollte deshalb ein Zahnarzt mit vorwiegend Landbevölkerung deren eher konservativen Geschmack bei der Aus-

wahl seiner Wartezimmermöbel berücksichtigen. Unter anderem wären ein größerer Tisch im Raum, eine größere Anzahl von Möbeln, vielleicht das eine oder andere Attribut eines Wohnzimmers, z.B. eine Stehlampe, angebracht.

2. Hinsichtlich der Aufnahme der Personalien zeigte es sich, daß es der Landbevölkerung nicht so unbedingt wie der Stadtbevölkerung darauf ankommt, außerhalb des Wartezimmers befragt zu werden.
3. Auffällig ist das geringere Interesse der Landbevölkerung am Lesestoff. Im Unterschied zum Stadtzahnarzt wird der Landzahnarzt also nicht so viel Sorgfalt auf die Vielgestaltigkeit seiner Zeitschriftenauslage zu verwenden haben. Er wird in erster Linie Sportzeitschriften, das entsprechende Lokalblatt, auch Kreuzwortratselhefte und natürlich Illustrierte auslegen.
4. Der Anteil der Landbevölkerung, der Blumen im Wartezimmer nicht so wichtig findet, liegt beträchtlich höher als bei der Stadtbevölkerung.
5. Im Gegensatz dazu ist das Interesse an einem Aquarium auch bei der Landbevölkerung vorhanden. Da das Lesebedürfnis hier nicht so groß ist, wäre die Aufstellung eines Aquariums zur Ablenkung seiner Patienten gerade für den Landzahnarzt von besonderer Bedeutung.

IV. ZUSAMMENFASSUNG

Unsere Untersuchung ging von der Vorstellung aus, daß eine moderne zahnärztliche Behandlung den Patienten als Ganzes zu sehen und damit u.a. auch die psychische Ausgangsverfassung des zu Behandelnden in Rechnung zu stellen hat.

Autoren wie E. Heinrich (2), Mönckenmöller (6), E.v. Schnizer (10), K. F. Hoffmann (3) und E. Rieth (9) haben verschiedentlich auf den Einfluß hingewiesen, den die Atmosphäre des Wartezimmers auf die seelische Ausgangslage des Patienten besitzt. Bisher fehlen jedoch Untersuchungen speziell darüber, wie denn ein Wartezimmer gestaltet sein müßte, das einen günstigen Einfluß auf den Wartenden hätte. Dazu wäre zunächst zu klären, welches denn die Ansprüche des Patienten an ein zahnärztliches Wartezimmer sind, in dem er sich wohlfühlt und damit mehr oder weniger entspannen kann.

Einen ersten Beitrag zu diesem Problem suchte die vorliegende Arbeit zu liefern. Mit Hilfe einer Meinungsumfrage sollten vorerst die Wünsche und Forderungen, die die Patienten an ein zahnärztliches Wartezimmer stellen, ermittelt werden.

Zu diesem Zweck wurden den Patienten des Zahnärztlichen Institutes der Universität Tübingen schriftlich zu beantwortende (Wort- und Bild-) Fragebogen ausgehändigt, denen folgende Themen zugrunde lagen:

1. Möblierung und Ausstattung des Wartezimmers
2. Raumaufteilung und Belichtung
3. Räumliche Zuordnung von Wartezimmer, Sprechzimmer und Garderobenablage / Ort der Personalienaufnahme
4. Möglichkeiten der Ablenkung für den wartenden Patienten
5. Mindestwartedauer
6. Aufrufen der Patienten
7. Allgemein bevorzugter Wartezimmertyp

Neben den Aussagen zu diesen Einzelproblemen interessierten uns die Antworten auf folgende Fragen:

- a) Gibt es neben dem allgemein bevorzugten Wartezimmertyp einen nur von einer bestimmten Personengruppe bevorzugten (z.B. Landbevölkerung)?

- b) Welche Konsequenzen ergeben sich daraus möglicherweise für einen Landzahnarzt, einen Zahnarzt mit vorwiegend Stadtpatienten?

Die Auswertung der Fragebogen wurde aus diesem Grunde getrennt nach Personengruppen vorgenommen, wobei für die Gruppierung maßgebend waren: Geschlecht / Alter / Beruf / Stadt- oder Landbewohner.

Die wichtigsten Ergebnisse nach dieser Auswertung waren:

- I. Abgelehnt wird ein Wartezimmer, das lediglich auf Zweckmäßigkeit hin eingerichtet ist.
- II. Die Stadtpatienten ziehen ein eher streng möbliertes, vor allem durch geradlinige Sitzmöbel klar gegliedertes Wartezimmer einem solchen mit aufgelockerter Möblierung vor. Dagegen sollte der Landzahnarzt den konservativeren Geschmack seiner Patienten berücksichtigen, die zudem noch auf sog. "Wohnlichkeit" besonderen Wert legen.
- III. Die Sessel sollen um mehrere kleine Tische gruppiert sein.
- IV. Sitzanordnungen, die die Patienten nahe zusammenbringen, werden abgelehnt.
- V. Entschieden verlangt werden Helligkeit und Übersichtlichkeit des Warteraumes.
- VI. Die Garderobenablage sollte sich im Wartezimmer befinden.
- VII. Die Personalien sollten keinesfalls im Wartezimmer aufgenommen werden.
- VIII. Auf die Zeitschriftenauslage sollte vor allem der Stadtzahnarzt größte Sorgfalt verwenden (Lesestoff über die üblichen Illustrierten hinaus). Sie sollte ständig erneuert werden und in der Auswahl reichlich sein.
- IX. Als empfehlenswerte zusätzliche Ablenkungsmöglichkeit ist ein Aquarium im Wartezimmer zu nennen.
- X. Eine Behandlung ausschließlich nach Vorbestellung ist anzustreben.
- XI. Die Patienten möchten im Wartezimmer abgeholt und dabei mit ihrem Namen aufgerufen werden.

V. LITERATURVERZEICHNIS

- 1) Balters, W.: "Psychologie und Kieferorthopädie"
Dt. Zahnärztek. München 1962
- 2) Heinrich, E.: "Unsere Patienten und wir. Psychologische Grundlagen und ihre praktische Auswertung für den Erfolg in der zahnärztlichen Praxis"
München 1933
- 3) Hoffmann, K.F.: "Richtlinien für die Wahl der Praxisräume"
Zahnärztl. Rdsch. 34, 1422 (1929)
- 4) Hofstätter, P.: "Psychologie der öffentlichen Meinung"
Wien 1949
- 5) Meng, H.: "Psychologie in der zahnärztlichen Praxis"
Bern 1952
- 6) Mönckenmöller, : "Psychologisches zur Warte- und Sprechzimmergestaltung"
Korrespon' bl.f. Zahnärzte 1, 28 (1932)
- 7) Noelle, E.: "Umfragen in der Massengesellschaft. Einführung in die Methoden der Demoskopie"
Hamburg 1963
- 8) Noelle, E./Neumann, P.: "Jahrbuch der öffentlichen Meinung 1947-1955"
Allensbach 1956, 2. Aufl.
- 9) Rieth, E.: "Kinder- und Jugendlichenangst in der zahnärztlichen Praxis" Dissertation Tübingen 1959
- 10) Schnizer, E.v.: "Psychologie der zahnärztlichen Patienten und zahnärztliche Ökonomie"
Zahnärztl. Rdsch. 11, 462 (1931)

ANHANG

DER FRAGEBOGEN

Titelblatt des schriftlichen Fragebogens

HELFEN SIE UNS BITTE MIT,

Ihnen den Aufenthalt im Wartezimmer so angenehm wie möglich zu machen!

Wir wissen, daß kaum jemand gern warten möchte, aber ohne Wartezimmer geht es nun einmal nicht.

FÜLLEN SIE DESHALB BITTE DIESEN FRAGEBOGEN AUS:

er dient ausschließlich einer wissenschaftlichen Forschungsaufgabe. Uns interessiert nur Ihr Beruf, Ihr Alter und Wohnort. Geben Sie bitte nicht Ihren Namen an.

Sie können uns nur helfen, wenn Sie versuchen, die Fragen nach bestem Wissen zu beantworten.

Wir danken Ihnen für Ihre Freundlichkeit und Mühe!

männlich ☐

weiblich ☐

BERUF..... (Rentner geben bitte ihren ehemaligen
Beruf an)

ALTER..... Jahre

WOHNORT.....

Waren Sie bisher a) niemals ☐

 b) häufig ☐

 c) selten ☐

in zahnärztlicher Behandlung ?

Die Fragen des schriftlichen Fragebogens

- 1) Wie gefällt Ihnen das Wartezimmer in unserer Zahnklinik, verglichen mit Wartezimmern bei anderen Zahnärzten, die Sie kennen?
(sehr gut - gut - es geht - nicht besonders - gar nicht - keine Meinung)
- 2) Wie gefiele Ihnen die Idee, ins Wartezimmer einen Fernsehapparat zu stellen?
(sehr gut - gut - es geht - nicht besonders - gar nicht - keine Meinung)
- 3) Sollte Ihrer Ansicht nach im Wartezimmer Musik spielen?
(ja - unbedingt - nein - mir egal)
- 4) Sollen Ihrer Meinung nach folgende Zeitschriften im Wartezimmer zum Lesen daliegen: Quick - Das Haus - Stuttgarter Nachrichten - Für Sie - Bildzeitung - Schwäbisches Tageblatt - Das Schönste - Spiegel - Sportzeitschriften - Lesezirkelmappen - Film und Frau - Die Welt - Kreuzworträtselhefte - Schwarzwälder Bote
(bei jeder einzelnen Zeitschrift konnten die Befragten sich entscheiden zwischen: ja - unbedingt - nicht nötig - kein Urteil)
- 5) Angenommen, im Wartezimmer würde Musik übertragen werden. Welche Art von Musik wäre Ihnen da am liebsten: Jazz - moderne Schlager - Operette - Märsche - Oper - Volksmusik - Sinfonie - leichte Unterhaltungsmusik?
(zu jeder Musikart: würde ich gern hören - nicht besonders - gar nicht)
- 6) Für wie wichtig halten Sie es, daß der Zahnarzt seinen Patienten Blumen ins Wartezimmer stellt?
(sehr wichtig - nicht so wichtig - unwichtig - keine Meinung)
- 7) Wenn Sie zum Zahnarzt gehen, nehmen Sie sich fürs Wartezimmer selbst etwas zum Lesen mit?
(immer - manchmal - nie)
- 8) Halten Sie es für notwendig, daß für Kinder ein eigenes Wartezimmer eingerichtet wird?
(unbedingt - nicht unbedingt - gar nicht - keine Meinung)
- 9) Wieviele Patienten, die vor Ihnen behandelt werden, ertragen Sie im Höchstfall, ohne ungeduldig zu werden?
(2 - 4 - 6 - 10 - 20)
- 10) Ein Zahnarzt hatte den Einfall, seinen Patienten zur Ablenkung ein Aquarium ins Wartezimmer zu stellen. Wie finden Sie diesen Einfall?
(sehr gut - es geht - nicht gut - keine Meinung)

- 11) Wenn man zum ersten Mal zum Zahnarzt kommt, werden ja die Personalien aufgenommen. Finden Sie, die Schwester sollte dies gleich im Wartezimmer tun oder lieber nicht im Wartezimmer?
(im Wartezimmer - nicht im Wartezimmer)
- 12) Wie beurteilen Sie folgende Möglichkeiten der Sitzanordnung im Wartezimmer?
a) jeder sitzt für sich allein an einem kleinen Tisch
b) es sind zwei Tische aufgestellt mit jeweils 4 Stühlen
c) man sitzt um einen einzigen großen Tisch
d) alle Patienten sitzen auf einer durchgehenden Bank
e) man sitzt auf einem Stuhl, ohne einen Tisch vor sich zu haben
(jeweils: sehrgut - es geht - nicht gut - keine Meinung)
- 13) Daß der Patient nach der Behandlung nicht noch einmal durch das Wartezimmer gehen muß, sondern direkt aus dem Behandlungsraum auf den Korridor gelangt - - Ist das Ihrer Ansicht nach von Wichtigkeit?
(sehr wichtig - nicht besonders - unwichtig - keine Meinung)
- 14) Ist es Ihnen angenehm, wenn bei Ihrem Kommen das Wartezimmer leer ist?
(sehr angenehm - nicht besonders - ausgesprochen unangenehm - keine Meinung)
- 15) Wenn Sie zur Behandlung aufgerufen werden, dann kann dies auf verschiedene Arten geschehen. Wie beurteilen Sie die folgenden Möglichkeiten: Sie werden mit Ihrem Namen aufgerufen und im Wartezimmer abgeholt -- Sie werden über eine Sprechanlage mit Ihrem Namen aufgerufen, ohne daß Sie jemand im Wartezimmer abholt -- Sie erhalten bei der Anmeldung eine Nummer ausgehändigt. Sie werden über die Sprechanlage mit dieser Nummer aufgerufen, ohne daß Sie jemand im Wartezimmer abholt -- Sie werden mit der Nummer aufgerufen und im Wartezimmer abgeholt -- Der Arzt oder die Schwester schaut heraus und sagt: der Nächste bitte!
(jeweils: sehrgut - es geht - nicht besonders - schlecht)
- 16) Wo sollte Ihrer Meinung nach der Patient Hut und Mantel ablegen können?
(bei einer Garderobenfrau / nur in Klinik möglich - schon außerhalb des Wartezimmers auf dem Korridor - im Wartezimmer - erst im Behandlungsraum)

- 17) Meinen Sie, daß es sich in einem Wartezimmer, das geschmackvoll und mit netten Möbeln eingerichtet ist, das jedoch KEINE Fenster hat und infolgedessen mit Neonlicht taghell erleuchtet ist, genauso angenehm sitzt wie in einem ganz gleich eingerichteten Wartezimmer, das aber Fenster und Tageslicht hat?
(fensterloses Zimmer genauso angenehm wie mit Fenstern - angenehmer als mit Fenstern - weniger angenehm als mit Fenstern - keine Meinung)
- 18) Bitte schreiben Sie in das umrandete Feld, mit was Sie sich im allgemeinen im Wartezimmer am liebsten beschäftigen!

DER PROBEFRAGEBOGEN

Die Fragen des Probefragebogens

1. Möchten Sie im Wartezimmer: a) Lesen b) Fernsehen c) Eine gedämpfte Unterhaltungsmusik hören und dabei nichts tun?
2. Ist es Ihnen unangenehm, nach der Behandlung noch einmal durch das Wartezimmer zu müssen? ja - nein
3. Wenn Sie etwas Interessantes lesen und Sie werden zur Behandlung aufgerufen: a) Möchten Sie lieber erst zu Ende lesen b) Sind Sie froh, endlich behandelt zu werden c) Ist Ihnen das gleichgültig?
4. Wenn Blumen im Wartezimmer stehen: a) Freut Sie das b) Ist Ihnen das gleichgültig?
5. Gehen Sie zum Zahnarzt überhaupt oder nur wegen der Schmerzen nicht gern?
6. Welche von den beiden folgenden Farben gefällt Ihnen als Farbe der Wände des Wartezimmers besser: a) Orange b) Violett?
7. Wie möchten Sie zur Behandlung aufgerufen werden: a) durch eine Nummer b) Mit Ihrem Namen c) Ist Ihnen das gleichgültig?
8. Sehen Sie sich während des Wartens die Bilder an den Wänden an? ja - nein - bisweilen
9. Welche der beiden folgenden Farben gefällt Ihnen als Farbe der Wände des Wartezimmers am besten: a) Braun b) Dunkelblau?
10. Haben Sie im Wartezimmer Herzklopfen? ja - nein
11. Wenn Sie in das Wartezimmer kommen und es sitzt eine Gruppe Wartender beisammen: a) Setzen Sie sich zu Ihnen b) Suchen Sie sich von ihnen entfernt einen Platz?
12. Überlegen Sie sich während des Wartens: a) Ob es heute wehtun wird b) Nicht, ob es heute wehtun wird?
13. Was für einen Fußboden wünschen Sie sich im Wartezimmer: a) Steinfußboden b) Holzfußboden c) Linoleum d) Teppich?
14. Wo möchten Sie Ihre Garderobe ablegen: a) Im Wartezimmer b) Im Sprechzimmer c) In einer Garderobe außerhalb von Warte- und Sprechzimmer

15. Verspüren Sie im Gedanken an das Bohren: a) Den Schmerz im voraus
b) Ein unbestimmtes unangenehmes Gefühl c) Keins von beiden?
16. Welche von den beiden folgenden Farben gefällt Ihnen als Farbe der Wände des Wartezimmers am besten: a) Lila b) Rosa?
17. Was halten Sie von Kindern im Wartezimmer: a) Stören sie Sie? b) Ist Ihnen ihre Anwesenheit gleichgültig c) Ist Ihnen ihre Anwesenheit angenehm?
18. Gehen Sie zum Zahnarzt: a) Regelmäßig b) Selten c) Nur wenn Sie Schmerzen haben?
19. In welchen Farben gefielen Ihnen die Bilder Ihres Wartezimmers: a) In zarten Farben b) In leuchtend kräftigen Farben?
20. Verspüren Sie beim Gedanken an das Bohren Herzklopfen oder bleiben Sie unbeteiligt?
21. Wie möchten Sie während der Wartezeit das WC erreichen können:
a) Direkt vom Wartezimmer aus b) Über einen Gang bzw. Nebenraum?
22. Welche von den beiden Farben gefällt Ihnen als Farbe der Wände des Wartezimmers am besten: a) Hellblau b) Dunkelblau?
23. Haben Sie die meiste Angst: a) Wenn Sie im Wartezimmer sitzen
b) Wenn Sie aufgerufen werden c) Sobald Sie ins Behandlungszimmer treten?
24. Möchten Sie die Tür zum Behandlungszimmer: a) Ständig im Auge behalten b) Nicht sehen und ihr den Rücken zukehren c) Gelegentlich sehen können?
25. Wenn Sie im Wartezimmer sitzen, haben Sie dann: a) Feuchte Hände
b) Manchmal feuchte Hände c) Nie feuchte Hände?
26. Was für Bilder gefielen Ihnen im Wartezimmer am besten: a) Fotografien oder Schwarzweiß-Bilder b) Farbige Gemälde oder Drucke?
27. Was halten Sie von einem Fernsehapparat im Wartezimmer? ja - nein
28. Unterhalten Sie sich mit anderen Patienten im Wartezimmer?
29. Welche von den beiden folgenden Farben gefällt Ihnen als Farbe der Wände des Wartezimmers am besten: a) Sonnengelb b) Himmelblau?
30. Ist es Ihnen lieber: a) Wenn das Wartezimmer leer ist b) Wenn schon einige Patienten anwesend sind?

31. Wie bevorzugten Sie die Wände des Wartezimmers: a) Holzgetäfelt
b) Tapeziert c) Getüncht?
32. a) Sind Sie Nichtraucher ja - nein
b) Stört Sie das Rauchen im Wartezimmer ja - nein
33. Was für Wände hätten Sie lieber im Wartezimmer: a) Farbige
b) Weiße?
34. Wie denken Sie über ein Aquarium mit Fischen im Wartezimmer:
Empfänden Sie es als wohltuende Ablenkung?
35. Wie möchten Sie vom Warte- in das Sprechzimmer kommen:
a) Direkt durch eine Tür b) Über einen Gang?
36. Gefallen Ihnen große Gemälde im Wartezimmer? ja - nein
37. Welche von den beiden folgenden Farben gefällt Ihnen als Farbe der
Wände des Wartezimmers besser: a) Gelb b) Braun?
38. Haben Sie während der Wartezeit a) Starke Angst b) Ein eigenartiges
Gefühl der Beklemmung c) Sind Sie vollkommen ruhig?
39. Wo möchten Sie am liebsten sitzen: a) Auf einer durchgehenden Bank
b) Auf einem einzelnen Stuhl?
40. Wenn Sie warten müssen: a) Malen Sie sich aus, was der Arzt tun
wird b) Denken Sie nicht an die folgende Behandlung c) Lenken Sie
sich bewußt ab?
41. Welche von den beiden folgenden Farben gefällt Ihnen als Farbe der
Wände des Wartezimmers am besten: a) Olivgrün b) Hellrot?
42. Greifen Sie nach Betreten des Wartezimmers sofort nach einer Zeit-
schrift? ja - nein
43. Sind Sie erregt: a) Schon auf dem Wege zum Zahnarzt b) Sowie sie
das Wartezimmer betreten c) Nur wenn Sie lange warten müssen?
44. Wie möchten Sie am liebsten sitzen: a) Mit mehr als 4 Patienten um
einen großen Tisch b) Mit höchstens 2,3 zusammen c) Für sich allein
an einem kleinen Tisch?
45. Lesestoff im Wartezimmer - was bevorzugen Sie: a) Kreuzworträtsel
b) Illustrierte c) Tageszeitungen d) Selbstmitgebrachten Lesestoff?
46. Wenn Sie morgens zum Zahnarzt müssen: a) Frühstück Sie in aller
Ruhe b) Haben Sie nicht viel Appetit?

47. Welche von den beiden folgenden Farben gefällt Ihnen als Farbe der Wände des Wartezimmers besser: a) Grünblau b) Rot?
48. Möchten Sie von jemanden ins Behandlungszimmer gerufen werden:
a) Den Sie schon kennen b) Ist Ihnen das gleichgültig?
49. Stört es Sie, wenn ständig Ärzte und Schwestern durch den Warteraum gehen?
50. Wie wünschten Sie sich die Wände des Wartezimmers: a) Alle gleichfarbig b) Verschiedenfarbig c) Gemusterte Tapeten?
51. Wo möchten Sie lieber sitzen: a) In einem bequemen Sessel oder Stuhl
b) Auf einem einfachen Holzstuhl?
52. Lesen Sie zuerst die neuesten Zeitungsnachrichten und erst danach etwas anderes? ja - nein

Herzlich danken möchte ich Herrn Dozent Dr. Schulte, dem ich die Anregung zu dieser Arbeit verdanke und der mir stets mit seinem Rat zur Verfügung stand. Ebenso Herrn Professor Dr. Dr. Fröhlich, meinem hochverehrten Lehrer. Mein besonderer Dank gilt Herrn Schneller, seinerzeit Mitarbeiter des Demoskopischen Instituts Al-lensbach, für seine entgegenkommende Beratung bei der Aufstellung des Fragebogens. Auch danke ich der Zahn-ärztekammer Südwürttemberg-Hohenzollern und den praktischen Zahnärzten, die mich bei der Besichtigung der verschiedenen Wartezimmer unterstützt haben.

Lebenslauf

Am 4. August 1938 wurde ich, Ehrengard Geiger, in Weißenfels geboren. 1956 legte ich dort das Abitur ab. Im Herbst 1956 begann ich in Halle mit dem Studium der Zahnheilkunde. Ab Sommersemester 1958 studierte ich an der Universität Tübingen und bestand hier das zahnmedizinische Staatsexamen am 11. Dezember 1962.

